

# El Fraude Telefónico

En Indiana han ocurrido fraudes telefónicos tales como transferencias (**slamming**), cargos injustificados (**cramming**) e interceptación del módem (**modem hijacking**) los cuales han sido objeto de investigación a nivel estatal de acuerdo con las leyes de Indiana.

La Oficina de Consejería Consumidor de los Servicios Públicos de Indiana (OUCC, por sus siglas en inglés) insiste en recomendar a todos los consumidores que revisen la hoja informativa 'Slamming & Cramming (Transferencias y Cargos Injustificados)' de OpenLines. Si usted accede al Internet a través de una conexión por línea conmutada, debe también revisar la hoja informativa 'Modem Hijacking (La interceptación del módem)' de OpenLines para aprender las medidas de prevención.

El propósito de esta hoja informativa es hacer un breve resumen acerca de otros métodos que se han utilizado en Estados Unidos para cometer fraude telefónico. Cualquiera puede ser víctima de un fraude telefónico, incluyendo a los usuarios residenciales y los comercios. En líneas generales, la medida preventiva más importante es que usted entienda su cuenta telefónica y que la revise detenidamente todos los meses. La hoja informativa 'Understanding Your Phone Bill (Entienda su Cuenta de Teléfono)' de la OUCC describe muchos de los cargos que aparecen, por lo general, en las cuentas telefónicas de línea "terrestre".

Todas las publicaciones de OpenLines están disponibles sin costo, ya sea visitando el sitio Web de OUCC o llamando gratis al departamento de servicios al cliente de la agencia al 1-888-441-2494.

**Splashing (re-dirigir llamadas de larga distancia)** puede ocurrir si usted realiza llamadas desde teléfonos públicos (incluyendo teléfonos monederos y los teléfonos de los hoteles). Típicamente esto sucede cuando una llamada se 're-dirige' (transfiere) a un centro de llamadas lejano (ya sea dentro de Norteamérica o en el extranjero) antes de conectarlo a su proveedor de larga distancia. Si su llamada esta 're-dirigida', a usted se le cobrará como si hubiera hecho la llamada a ese lugar lejano – resultando en tarifas de larga distancia más caras de lo esperado.

(A una compañía telefónica se le puede permitir que establezca cargos adicionales en llamadas hechas desde otros puntos distintos al domicilio del cliente, siempre y cuando se le informe sobre esto al cliente y este de acuerdo con la transferencia o, si es el cliente quien específicamente pide ser transferido a otro proveedor de telefonía).

Para prevenir la transferencia de llamadas:

- Escuche con atención las instrucciones del operador y/o de la grabación.
- No autorice ninguna transferencia de llamadas a menos que entienda claramente lo que dice el operador. Hágale preguntas si es necesario.
- Revise sus cuentas de teléfono detenidamente y asegúrese de que sus llamadas de larga distancia están debidamente detalladas.

Si usted cree que se ha re-dirigido una de sus llamadas de larga distancia sin su autorización, contacte a su proveedor de larga distancia.

Si no está satisfecho con el resultado, póngase en contacto con la Comisión Federal de Comunicaciones, llamando gratis al 1-888-225-5322 a través de la página [www.fcc.gov/cgb/complaints.html](http://www.fcc.gov/cgb/complaints.html).

**El fraude de las Llamadas por Cobrar** puede ocurrir ya sea usted realizando la llamada o recibéndola.

Si usted hace llamadas a cobrar a través de servicios automáticos (como "1-800-CALL-ATT" o "1-800-COLLECT"), asegúrese de marcar el número con cuidado y así evitar marcar otro número similar que, aunque le permite realizar la llamada, lo hace a través de un proveedor diferente y con tarifas más altas de lo esperado. Al realizar su llamada es importante escuchar con atención para que saber exactamente qué proveedor se está usando. Las regulaciones federales también exigen que los proveedores de llamadas a cobrar ofrezcan instrucciones para poder determinar cuánto le costará su llamada.

Si usted es quien recibe una llamada por cobrar, espere a que se identifique el proveedor del servicio antes de aceptar los cargos. Si usted no reconoce el nombre de la compañía o tiene dudas, usted no está obligado a aceptar la llamada. Una vez más le recomendamos revisar detenidamente las cuentas del teléfono para estar seguro de que está pagando lo que calculaba y de que está utilizando los proveedores que usted escogió.

**El fraude del Correo de Voz** es más frecuente que afecte a las empresas, pero puede ser un problema para los usuarios residenciales también. El escenario más común: un pirata (hacker) realiza una llamada a su sistema de correo de voz, logra conectarse usando una contraseña común o por omisión (default), y cambiar el saludo a "sí, yo acepto estos cargos." A partir de ese momento el pirata puede usar la conexión de la víctima para hacer realizar costosas llamadas internacionales.

Para prevenir el fraude del Correo de Voz:

- Cambie su contraseña del correo de voz con frecuencia.
- No utilice una contraseña obvia (como un número telefónico, número de casa, fecha de nacimiento) o una que sea fácil de adivinar (como "1234"), y no haga uso de la contraseña por omisión que le provee su vendedor.



- Cambie su saludo con frecuencia.
- Considere bloquear todas las llamadas internacionales y al número "900" si usted no va a ser uso de ellas.

**El fraude de abonados de celulares** sucede cuando una persona abre un servicio celular bajo el nombre de otra persona o utiliza un nombre falso. Para disminuir este riesgo, asegúrese de proteger toda su información personal de la misma forma en que lo haría para evitar cualquier otro tipo de robo de identidad. Resolver un asunto como el robo de identidad puede ser un proceso largo y difícil. Para más información de cómo protegerse del robo de identidad, visite el sitio Web de la Comisión Federal de Comercio ([www.consumer.gov/idtheft/espanol.htm](http://www.consumer.gov/idtheft/espanol.htm)).



**El fraude de clonación de celulares** sucede cuando una persona ilegalmente monitorea las transmisiones celulares de otra persona, y entonces reprograma su teléfono para que su número telefónico y el número de serial electrónico sean iguales a los de la víctima. A partir de ese momento, el autor del fraude utiliza el teléfono 'clonado' para hacer llamadas y los cobros son cargados a la víctima. Para protegerse de la clonación, revise con regularidad la cuenta de su teléfono celular y asegúrese de que no existan cargos por llamadas que no realizó. La industria de telefonía celular continúa tomando medidas para reducir la clonación, pero si usted sospecha que ha sido perjudicado, contacte a su proveedor de servicio celular.

### **Para más información:**

Debido a la rápida evolución de la tecnología de telecomunicaciones, es importante mantenerse alerta ante posibles chanchullos y aprender a protegerse de ellos. Es importante recordar también, que los servicios de telefonía celular/inalámbrica, los proveedores de servicio de Internet y muchas otras tecnologías emergentes operan bajo regulación mínima. Las agencias federales tienen jurisdicción sobre los aspectos regulados de muchos de los servicios de telecomunicaciones.

Además de mantenerse informado a través de los medios de comunicación sobre todo lo concerniente a telecomunicaciones, exhortamos a los consumidores a que visiten con regularidad los sitios Web que a continuación detallamos:

La Oficina de Consejería Consumidor de los Servicios Públicos en Indiana: [www.in.gov/oucc](http://www.in.gov/oucc)

La Comisión Reguladora de los Servicios Públicos de Indiana: [www.in.gov/iurc](http://www.in.gov/iurc)

La Comisión Federal de Comunicaciones: [www.fcc.gov/cgb](http://www.fcc.gov/cgb)

La Comisión Federal de Comercio: [www.ftc.gov](http://www.ftc.gov)

La Oficina de Consejería Consumidor de los Servicios Públicos en Indiana (OUCC, por sus siglas en inglés) es la agencia del estado que representa los intereses de todos los clientes de servicios públicos y al público en general en asuntos relacionados con el suministro de servicios públicos. Esta agencia promueve procedimientos ante instituciones reguladoras y jurídicas y está comprometida en darle voz a los consumidores en la creación de políticas de servicios públicos.

Las publicaciones de OpenLines son producidas por la OUCC con el fin de educar a los consumidores en cuanto a sus derechos y responsabilidades con respecto a los servicios públicos. Tenemos a su disposición, sin costo adicional, más información acerca de diversos temas sobre telecomunicaciones y servicios públicos, incluyendo un detallado manual para los consumidores, en la página electrónica de OUCC o llamando al Departamento de Servicios al Cliente.

Esta publicación de OpenLines es un servicio público de la Oficina de Consejería Consumidor de los Servicios Públicos de Indiana (OUCC) en conjunto con la Comisión Reguladora de Servicios Públicos de Indiana (IURC, por sus siglas en inglés), AT&T de Indiana y Verizon.



Indiana Office of Utility Consumer Counselor  
100 N. Senate Av., Room N501 • Indianapolis, IN 46204-2215  
[www.openlines.in.gov](http://www.openlines.in.gov) • Sin tasas: 1-888-441-2494 • voz/TDD: 317-232-2494 • fax: 317-232-5923